

**KEBERKESANAN EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)
SEBAGAI KAEDAH KAUNSELING : SATU KAJIAN KES DI
SYARIKAT TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

**OLEH:
MOHAMAD FAUZI BIN JUSOH
(EGC 99031)**

**DISERAHKAN KEPADA FAKULTI EKONOMI DAN PENTADBIRAN
UNIVERSITI MALAYA**

**SEBAGAI MEMENUHI SYARAT PENGANUGERAHAN
IJAZAH SARJANA PENTADBIRAN AWAM
JUN 2002**

Perpustakaan Universiti Malaya



A511705005

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk melihat tanggapan responden terhadap keberkesanan pengurusan kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP) di Telekom Malaysia. Subjek kajian terdiri daripada 30 orang klien yang mewakili 75% responden yang pernah mengikuti kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP) di Telekom Malaysia. Satu set borang soal selidik yang dibentuk sendiri oleh penulis telah digunakan sebagai alat untuk mendapatkan maklumat kajian. Manakala kiraan kekerapan, peratus dan min digunakan untuk melihat tanggapan responden terhadap penekanan dalam kaunseling EAP, kesesuaian modul, kepakaran kaunselor EAP dan prestasi mereka selepas mengikuti kaunseling.

Hasil kajian menunjukkan bahawa penekanan dalam kaunseling EAP telah berjaya dilakukan dalam proses perkhidmatan kaunseling. Sementara itu, kesesuaian modul dan kaunselor EAP telah mendapat reaksi yang berbagai-bagai daripada responden. Manakala untuk prestasi klien selepas mengikuti proses kaunseling EAP telah menampakkan kejayaan dalam membantu klien menyelesaikan masalah, menambah pengetahuan psikologi manusia, meningkatkan kemahiran, meningkatkan motivasi, membentuk disiplin diri dan mewujudkan budaya kerja yang baik dan sihat.

Hipotesis kajian pula dijalankan untuk melihat perhubungan di antara angkubah bersandar dan angkubah tidak bersandar. Perhubungan ini berdasarkan paras keertian pada atau kurang dari (0.05 peratus). Sebagai contoh, terdapat hubungan yang kuat di antara modul EAP dengan penyelesaian masalah klien pada paras keertian 0.000.

Implikasi rumusan daripada kajian ini, penulis telah memberi cadangan -cadangan bagi memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada serta cadangan untuk pengkajian yang lebih mendalam dan terperinci.

Akhirnya, penulis menginsafi bahawa segala yang baik itu datangnya dari Allah S.W.T. Manakala kesilapan dan kekurangan itu datangnya dari kedhaifan diri penulis sendiri. Wassalam.

PENGHARGAAN

Setinggi puji dan kesyukuran hanya bagi Allah S.W.T atas segala limpahan rahmat dan kurnianya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyiapkan kajian ini. Selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W, pembawa rahmat ke seluruh alam, ahli keluarga, para sahabat dan sekalian pengikut sehingga ke hari kiamat.

Rakaman setinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Boerhannoeddin bin Ali selaku penyelia, yang banyak memberi tunjuk ajar, bimbingan serta teguran dalam menyiapkan kajian ini. Semoga jasanya diberkati oleh Allah.

Terima kasih juga diucapkan kepada:

- i) Pensyarah-pensyarah Sarjana Pentadbiran Awam yang telah banyak memberikan ilmu yang berguna sepanjang pengajian sarjana ini.
- ii) Puan Bashirah kamaludin, Encik Hamizi Abd Hamid dan Cik Azlina Samsi yang banyak membantu, meluangkan masa dan memberi kerjasama kepada penulis dalam menyiapkan kajian ini
- iii) Sahabat –sahabat seperjuangan MPA, rumah sewa (fiz, cah, mie dan rie) dan sahabat-sahabat dekat dan jauh. Terima kasih segalanya. Semoga persahabatan berkekalan.
- iv) Encik Soharto (pinjam buku) dan Zabidi (ajar SPSS).
- v) Semua pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung di dalam membantu saya menyiapkan laporan ini.

Akhirnya, Sekalung penghargaan khusus ditujukan kepada keluarga tersayang : Ayah dan bonda yang sentiasa mendoakan kejayaan penulis, abang-abang dan adik-adik yang banyak memberi kekuatan dalam menempuh perjalanan ini. Segala perhatian hanya Allah yang dapat membalasnya dengan setimpal. Untuk yang terstimewa, terima kasih kerana sentiasa memahami dan memberi motivasi. Penulis juga memohon keampunan daripada Allah dan menyerahkan segala-galanya kepada Allah S.W.T.

**MOHAMAD FAUZI JUSOH
FAKULTI EKONOMI & PENTADBIRAN
UNIVERSITI MALAYA**

KANDUNGAN	MUKA SURAT
ABSTRAK	i
PENGHARGAAN	ii
KANDUNGAN	iii
SENARAI JADUAL	vii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pengertian Tajuk	5
1.3 Tujuan dan Objektif Kajian	6
1.4 Persoalan Kajian	7
1.5 Hipotesis Kajian	8
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Metodologi Kajian	10
1.7.1 Metod Pengumpulan Data	11
1.7.2 Skala Pengukuran	17
1.7.3 Metod Analisa Data	19
1.8 Masalah Kajian	20
1.9 Sistematika Penulisan	21

BAB 2 TEORI DAN KONSEP

2.0 Pendahuluan	24
2.1 Pengertian Kaunseling	26
2.2 Matlamat Kaunseling	27
2.3 Teori-teori Penting Kaunseling	35
2.4 Jenis-jenis Kaunseling Dalam Organisasi	45
2.5 Proses Kaunseling	48
2.6 Penilaian Perkhidmatan Kaunseling Melalui Model CIPP	55

BAB 3 PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN PEKERJA DI SYARIKAT TELEKOM MALAYSIA BERHAD

3.0 Pendahuluan	60
3.1 Sejarah Ringkas Syarikat Telekom Malaysia Berhad	60
3.2 Sejarah Awal Penubuhan EAP di Telekom Malaysia	66
3.3 Struktur Organisasi EAP di Telekom Malaysia	68
3.3.1 Matlamat dan Objektif EAP	70
3.3.2 Komponen Perkhidmatan EAP	73
3.4 Kaunselor Program Bantuan Pekerja (EAP)	75
3.5 Kumpulan Sasaran EAP	81
3.6 Proses Perkhidmatan "Program Bantuan Pekerja"	84
3.7 Bilik Kaunseling EAP	86

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1 Pendahuluan	87
4.2 Latar Belakang Subjek Kajian	88
4.3 Penekanan Dalam Kaunseling EAP Telekom Malaysia	92
4.4 Kesesuaian Modul dan Kaunselor EAP	97
4.5 Prestasi Klien Selepas Mengikuti Proses Kaunseling	105
4.6 Hipotesis Kajian	110
4.6.1 Hubungan di Antara Modul EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	111
4.6.2 Hubungan di Antara Penerangan Matlamat EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	114
4.6.3 Hubungan di Antara Kepakaran Kaunselor EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	117
4.6.4 Hubungan di Antara Perancangan Sistematis kaunselor EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Selepas Mengikuti Kaunseling	120

BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0 Pendahuluan	123
5.1 Rumusan Kajian	124
5.1.1 Penekanan Kaunseling Dalam Program Bantuan Pekerja (EAP)	124
5.1.2 Kesesuaian Modul Kaunseling EAP	127
5.1.3 Kaunselor Program Bantuan Pekerja (EAP)	129
5.1.4 Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	

EAP Telekom Malaysia	131
5.1.5 Hubungan di Antara Modul EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	134
5.1.6 Hubungan di Antara Penerangan Matlamat EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	134
5.1.7 Hubungan di Antara Kepakaran Kaunselor EAP Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	135
5.1.8 Hubungan di Antara Perancangan Sistematis Kaunselor Dengan Prestasi Klien Selepas Mengikuti Kaunseling	135
5.2 Cadangan-cadangan Kajian	136
5.3 Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	140
5.4 Penutup	141
BIBLIOGRAFI	142
LAMPIRAN	146